

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Kepala Kantor dan pegawai lainnya, diantaranya dari segi aturan, pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja, cara kepala kantor/pimpinan memberikan pendampingan kepada pegawai, dan penerapan sanksi guna menciptakan individu yang disiplin.

Dari segi aturan, di KPPN Blitar sangat menjunjung tinggi 5 nilai dari kementerian keuangan sebagai pendorong semangat untuk menjalankan SOP yang berlaku. Adapun 5 nilai tersebut antara lain adalah integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Kemudian strategi dari Kepala KPPN Blitar ada beberapa program berjalan, diantaranya ada *Morning Breafing*, Dialog Kinerja Organisasi, *Coaching and Conseling* (CNC), pelatihan-pelatihan kinerja pegawai, dan motivasi-motivasi lain yang dipandu oleh pakarnya. Dan ada apresiasi yang diberikan kepada para pegawai yang memiliki presasi atau kinerja yang baik, apresiasi yang diberikan juga dapat berbentuk finansial atau non finansial. Kemudian bagi pegawai yang melakukan kesalahn, maka akan diberikan sanksi

sesuai dengan kategori kesalahannya, karena didalam sanksi itu digolongkan menjadi 3 yaitu sanksi ringan, sedang, dan berat.

Selanjutnya berkaitan dengan perspektif ekonomi islam, pihak KPPN Blitar juga menyediakan fasilitas untuk melaksanakan ibadah, dan beberapa program yang menggambarkan bahwa di KPPN Blitar juga menjunjung tinggi nilai agama utamanya agama islam, karena mayoritas pegawainya Islam, maka rutinitas sholat dhuhur dan ashar berjamaah selalu tertib dilaksanakan. Kemudian beberapa program lain seperti mendatangkan ustadz untuk mengisi tausiyah dan penyembelihan hewan qurban pada hari raya Idhul Adha.

2. Sebuah Kantor Pelayanan Perbenadaharaan Negara (KPPN) Blitar yang bergerak dibidang jasa menaungi adanya sebuah pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dalam memberikan pelayanan ini pasti adanya suatu kendala yang didukung oleh beberapa faktor, diantaranya seperti faktor Sumber Daya Manusia, Organisasi, Pengukuran, Pendukung Sistem, Program, Komunikasi Internal, dan Komunikasi Eksternal. Dan hasil temuan yang ditemukan dilapangan peneliti menemukan bahwa kendala pelayanan yang terjadi disebabkan karena kerusakan jaringan internet, petugas yang terbatas saat melakukan pelayanan pada hari-hari tertentu seperti saat pengambilan THR, Gaji 13, dan perubahan tata aturan organisasi/ pelayanan KPPN Pusat.
3. Terkait dengan kendala dalam memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar, ditemukan beberapa solusi. Dengan beberapa inti permasalahan mengenai kounikasi sampai dengan kurangnya sumber saya manusia. Solusi dari kendala pertama yang ditemukan yang membahas kerusakan jaringan, maka pihak KPPN Blitar segera menghubungi pihak telkom untuk memperbaiki jaringa internet tersebut dan akan memeriksa secara rutin jaringa

tersebut. Kendala berikutnya mengenai kurangnya tenaga, untuk mengatasi ini pegawai KPPN Blitar memiliki tugas ganda, dengan tujuan agar segera terselesaikan, dan terkait perubahan aturan dari pusat yang tiba-tiba berganti, maka untuk mengantisipasi terjadinya kesalahpahaman, maka pegawai akan selalu *update* informasi terbaru dari menteri keuangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain dari hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar

Lebih mendekatkan interaksi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar (KPPN) dengan masyarakat melalui sosial media. Dengan cara lebih aktif memberikan pengumuman atau berita apapun dan membagikannya ke sosial media, sehingga orang-orang yang telah terhubung di sosial media tersebut akan dengan mudah memberikan komentar balik mengenai berita yang dibagi. Komentar tersebut akan sangat membantu dalam membangun berita yang lebih menarik dan lebih baik agar masyarakat merasakan kehadiran negara.

2. Bagi Pemerintah dan Lembaga Keuangan

Bagi Pemerintah dan Lembaga Keuangan, khususnya dalam hal membuat kebijakan umum, hendaknya menjadikan kinerja sebagai sesuatu yang dapat menunjang kualitas pelayanan kepada nasabah atau satuan kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian serupa hendaknya:

- a. Peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan agar mendapatkan data yang lebih realistis dan tidak ragu untuk menanyakan segala informasi yang dibutuhkan kepada narasumber.
- b. Peneliti hendaknya memilih narasumber yang benar-benar mengetahui pokok bahasan dan berpengalaman.
- c. Hendaknya peneliti menambah referensi agar menunjang penelitiannya.